

Procedure

Klachtenprocedure cliënten

Klachtenprocedure Nous

Ieder persoon (cliënt of een derde persoon) die met Nous te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Nous.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer jouw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als jij een klacht hebt over de Nous, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat jij weet hoe je een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Jeugdwet

Vertrouwenspersoon

Gemeenten zijn ervoor verantwoordelijk dat jeugdigen en hun netwerk een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon (Jeugdwet, artikel 2.5 en 4.1.8). Volgens de definitie van de Jeugdwet is een vertrouwenspersoon *'een persoon die jeugdigen, ouders, pleegouders of netwerkpleegouders op hun verzoek ondersteunt in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling'*.

Elke kind, jongeren of elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Heb je vragen of ben je ontevreden, dan kan je contact opnemen met:

De vertrouwenspersoon van Jeugdstem (voorheen het AKJ Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg)

Telefoon: 088-555 1000 (op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)

Email: info@jeugdstem.nl

Chat: op www.jeugdstem.nl

Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht. Bij een vertrouwenspersoon kan je geen formele klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie (zie hieronder). Hij/zij kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt of met het formuleren van een klacht.

Heb je een klacht?

Op grond van de Jeugdwet treft de jeugdhulpaanbieder een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Als jij een klacht hebt/heeft zijn er twee paden die jij kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).

Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand anders die jij vertrouwt.

- Maak een afspraak met de eigenaresse (Marlous van Dalsem-Krahé) om de klacht te bespreken. Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand anders die jij vertrouwt.

- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van Nous, een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven. Het 'Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg' voor zorg en zorgaanbieders vallend onder de Jeugdwet is hier te vinden: <https://klachtenportaalzorg.nl/voorwaarden-en-klachtenreglement/>.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal Zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igj.nl.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Klachtenregeling voor volwassenen.

Heb je een klacht?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) treft «Naam_zorgaanbieder» een klachtenregeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Klachtenprocedure stap voor stap

1. Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is- eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
2. Maak een afspraak met de directeur (Marlous van Dalsem-Krahé) om de klacht te bespreken. Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of iemand anders die jij vertrouwt.
3. Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg door het klachtenformulier in te vullen:
<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

Hierna begint de bemiddelingsfase.

4. Wanneer jij/u niet tevreden bent met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je/u de klacht laten voorleggen aan de geschillencommissie.

Indien jij/u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Kijk voor meer informatie:

- [Klachtenprocedure Wkkgz](#)
- [Klachtenfunctionaris Wkkgz](#)
- [Geschillencommissie KPZ](#)
- [Klachtenreglement Wkkgz](#)

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igj.nl of voor meer informatie naar: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo)

Heb je een klacht (Wmo)?

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is iedere aanbieder die een voorziening levert (waar in een verordening van de gemeenteraad is vastgesteld dat daarvoor een klachtenregeling vereist is), verplicht een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten te treffen.

Als jij een klacht hebt zijn er twee paden die je kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
- Maak een afspraak met de eigenaresse (Marlous van Dalsem-Krahé) om de klacht te bespreken. Neem eventueel iemand die je vertrouwt mee naar dit gesprek.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij je niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van Nous een klacht in bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorgaanbieders vallend onder de Wmo is hier te vinden: <https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-WMO.pdf>.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igj.nl.
of voor meer informatie naar: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>

Cliënten Zorgkracht 12

Cliënten die vallen onder de coöperatie Zorgkracht 12 kunnen naast gebruik maken van de klachtenregeling van Nous, ook gebruikmaken van de klachtenregeling van de coöperatie Zorgkracht 12 (zie <https://zorgkracht12.nl/klachtenprocedure/>).

Klachten die binnenkomen bij Nous van cliënten die vallen onder de coöperatie Zorgkracht 12 zullen door Nous gemeld worden bij de coöperatie Zorgkracht 12.